**ضوابط الاتصال**

الاتصال

إنّ الاتصال هو العملية التي تتم بين طرفين؛ الأول هو المُرسِل للمعلومات والأفكار، والآخر المُستقبل والمُحلل لها، عبر قناةٍ اتصاليةٍ مُعينة، قد تكون الرسائل المكتوبة، أو مكالمة هاتفية، أو وجهاً لوجه، وغيرها من الوسائل الأُخرى، وقد يفشل هذه الاتصال أو ينجح بناءً على توفر مجموعةٍ من الشروط، التي سوف نذكرها في هذا المقال.

**ضوابط الاتصال**

الوضوح لا بدّ من توفر عنصر الوضوح كي يستطيع الطرف الآخر وهو المُستقبِل، فهم رسالة الشخص المُرسِل، يجب أن تكون رسالة الأخير واضحةً، ولا تحتمل الكثير من التأويلات الصعبة، لأنّ ذلك سوف يُشكّل حجر عثرةٍ في طريق نجاح العملية الاتصالية، أو أنّ إتمامها سيأخذ وقتاً أكثر من المطلوب.

**عدم الإطالة**

قد يُراعي الشخص مسألة وضوح رسالته وبساطة المعنى الذي تحمله، لكنه قد يتناسى أو يتجاهل مدى أهمية اختصار كلامه، فُيكثر من التفاصيل المُملّة، والحشو غير الضروري، وهذا ما يضطر الطرف الآخر لتجاوز بعض السطور، إنّ كان الاتصال من خلال رسالةٍ مكتوبة، وإنّ كان مباشراً وجهاً لوجه فإنّ المُرسل إليه سينسحب من الحوار، أو يُشغل نفسه بأيّ أمرٍ آخر غير الاستماع للمرسل إليه، كما يجب أنّ يكون موضوع المضمون الاتصالي مُتمحوراً حول الهدف الأساس من إجراء الاتصال.

**البراهين**

يجب أنّ يكون كلام المرسل أو ما يُقدّمه مدعوماً بالدلائل والبراهين الواقعية، لأنّ أي ذكر لمعلومات لا تمتّ للواقع بصلة، سيتم تجاهلها بكل بساطة، كما أّن تقديم الإثباتات تُحفّز الطرف الآخر لتبنّي الرسالة أو الحوار وهذا حسب الوسيلة الاتصالية، وبالتالي دفعه لاتخاذ سلوكات إيجابيّة.

**مراعاة الأسلوب اللغوي والصياغة**

من الضروري أن يحرص الشخص على استخدام الألفاظ المناسبة عند التواصل مع الطرف الآخر، وعند الكتابة مثلاً مراعاة أن يتم استخدم اللغة المناسبة أيضاً، وصياغة المحتوى الاتصالي بصورةٍ لائقةٍ، من شأنها إنجاح العملية الاتصالية، كما من الضروري تفادي كتابة الكلمات العامية، في أشكال التواصل الرسمية خاصة.

**الكلمات التي تُشبه الشخص**

إنّ الكلمات التي تصدر عن أي شخص، هي بالضرورة تُعبّر عن شخصيته، وقناعاته الداخلية، لذا من الضروري أنّ يُعبر الشخص عن نفسه بطريقةٍ صحيحة، وإنّ وجد نفسه مُفرغاً من الكلمات اللبقة، أو أنّه غير قادر على التصرّف والتعبير بُرقي، عليه أنّ يقوم بمراجعةٍ شاملةٍ لنفسه، قبل الشروع بأي عمليةٍ اتصاليةٍ محكومٌ عليها بالفشل مُسبقاً.

**التكامل**

ما العبرة من أنّ يُرسل أحدهم رسالةً منقوصةً للآخرين، أو ربما يبدأ حديثه معهم دون أنّ يتمكن من إيصال ما يُريد، ليعود بعد انتهاء الحوار بدقائق مُعبراً عن رغبته في استئناف الحوار، وغالباً ما سُيقابَل هذا التصرف بكثيرٍ من فتور الآخرين، وقناعاتهم بأنّ المُرسل إليه لا يملك السيطرة على أفكاره، وخير دليل أنّه لم يتمكّن من توضيح ما يُريد، في أول فرصةٍ للنقاش مثلاً.

**اللطْف**

إنّ مراعاة اللطف أو اللطافة في الحديث أو الكتابة، أمر ضروري لمنح الآخر فرصة التفاعل مع الرسالة الاتصالية بكل أشكالها المعروفة، أما إن تمسك الشخص بشرح المصطلحات والمفاهيم بطريقةٍ توحي للناس بالفوقية والتعالي، ناهيك عن تقزيم الطرف الآخر، وتخطيئه، فحتماً سوف يُفشل في اتصاله مع الآخرين.

**استعداد الطرف الآخر لتلقي المعلومات**

قد تتم مراعاة كل ما سبق في العملية الاتصالية، لكن الشخص المُرسَل إليه لا يود الاستجابة أو الاستماع للشخص المُرسِل، ما يُعرقل نجاح الاتصال بين الطرفين.